



---

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada sistem yang dibangun, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Metode Naïve Bayes dapat membantu chatbot untuk memahami maksud keluhan berdasarkan bahasa alami manusia dan dapat diklasifikasi gangguan yang di laporkan oleh customer melalui halaman chatbot.
2. Aplikasi Chatbot Customer Service pada Plasa Telkom Curup ini terdiri dari 2 (dua) user utama yaitu customer dan admin. Customer dapat mengetik dan mengirim pesan keluhan yang terjadi apabila ada gangguan pada jaringan internetnya di halaman chatbot, dan bisa melihat riwayat pesan keluhan yang customer kirim. Sedangkan admin dapat melihat riwayat keluhan dari semua customer dan mendownload riwayat tersebut berupa file dengan format PDF.
3. Pencarian jawaban berdasarkan pencocokan kategori dan kata kunci dapat membantu chatbot dalam menjawab pertanyaan.
4. Pada aplikasi android ini ada 5 menu form yang diakses oleh customer yaitu menu Home, menu Profil, Menu Chatbot, Menu History dan Menu About, sedangkan admin memiliki 2 menu form yaitu Menu History dan Menu Profil.
5. Dengan adanya sistem ini, maka diharapkan dapat membantu karyawan di Plasa Telkom Curup untuk mempermudah menerima dan membalas pesan keluhan gangguan dari customer, sehingga dapat lebih meningkatkan efektivitas dalam waktu maupun tenaga.



---

## **5.2 Saran**

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dihasilkan saran yang akan dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi Admin. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sebelum sistem tersebut diimplementasikan dan dioperasikan, sebaiknya diadakan pelatihan terlebih dahulu kepada para user, baik customer maupun admin yang akan menggunakan sistem tersebut agar terhindar dari kesalahan atau kekeliruan dalam melakukan proses pengolahan data.
2. Aplikasi Chatbot Customer Service ini dapat dikembangkan lebih luas lagi dengan menambahkan masukan atau keluaran dan desain yang lebih menarik.
3. Penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan cara mendeteksi pemahaman tentang urutan kata dalam pembentukan kalimat dan hubungan antar kata tersebut.